Nota van Inlichtingen bij: Sanitaire voorzieningen, gemeente Velsen
Gepubliceerd onder nummer: VLS 202607 - PRJ 2600191
Datum: 12 november 2026

Wijziging aanbestedingsstukken

Naar aanleiding van de gestelde vragen en de beantwoording daarvan in deze Nota van Inlichtingen zijn het Programma van Eisen (bijlage A) en het Tarievenblad (bijlage C) aangepast.
De aangepaste documenten worden bij deze Nota van Inlichtingen gepubliceerd en vervangen de eerder gepubliceerde versies. Inschrijvers dienen bij het opstellen van hun inschrijving uit te gaan van de aangepaste documenten.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Document: Bijlage A Programma van Eisen Betreft: Eisen 58, 100 en 107 (Cradle to Cradle / keurmerken)	In het Programma van Eisen wordt bij diverse productgroepen aangegeven dat producten bij voorkeur beschikken over een Cradle to Cradle-certificering of gelijkwaardig. Wij merken op dat Cradle to Cradle binnen de markt slechts door een beperkt aantal producenten wordt toegepast, terwijl andere breed geaccepteerde en onafhankelijke milieukeurmerken, zoals het EU Ecolabel, door een aanzienlijk groter deel van de markt worden gevoerd en eveneens hoge eisen stellen aan duurzaamheid, milieu-impact en productprestaties. Kan opdrachtgever bevestigen dat Cradle to Cradle niet als een afzonderlijk en zwaarder meewegend duurzaamheidscriterium wordt beoordeeld ten opzichte van andere erkende milieukeurmerken, zoals EU Ecolabel, en dat producten met een EU Ecolabel als gelijkwaardig worden beschouwd aan producten met een Cradle to Cradle-certificering?	De aanbestedende dienst bevestigt dit. Producten met een EU Ecolabel worden als gelijkwaardig aan producten met een Cradle to Cradle-certificering beschouwd, mits zij voldoen aan de gestelde eisen uit het Programma van Eisen. Er geldt geen vooraf vastgestelde rangorde tussen keurmerken. De beoordeling vindt plaats op basis van de totale onderbouwing van de duurzaamheidsaanpak en niet op basis van het bezit van één specifiek keurmerk.
2	Bijlage A - Programma van Eisen Sanitaire voorzieningen gemeente Velsen Betreft: Eisen 15, 93, 109 en paragraaf 1.5 Aanbestedingsdocument (voorkeur universele dispensers en navullingen)	In het aanbestedingsdocument en het Programma van Eisen geeft opdrachtgever een voorkeur aan universele dispensers en verbruiksartikelen die niet merk- of productlijngebonden zijn. Bij de zeep- en seatcleanersystemen wordt daarnaast als wens genoemd dat gebruik wordt gemaakt van navulbare flacons. Wij merken op dat gesloten cartridgesystemen binnen de markt juist breed worden toegepast vanuit hygiëne-, veiligheids- en duurzaamheidsoptiek. Gesloten systemen beperken het risico op contaminatie van de inhoud, voorkomen bijvullen vanuit bulkverpakkingen, verminderen productverspilling en zorgen ervoor dat bij elke wissel ook de doseerpomp wordt vernieuwd, waardoor de kans op nalekken, verstoppingen en storingen aanzienlijk wordt gereduceerd. Daarnaast constateren wij dat voor de gevraagde luchtverfrissersystemen met programmeerbare intervalwerking, instelbare dosering en professionele toepassing in publieke gebouwen nauwelijks universele systemen beschikbaar zijn binnen de markt. Kan opdrachtgever bevestigen dat: - gesloten cartridgesystemen voor zeep- en seatcleanertoepassingen als gelijkwaardig of zelfs wenselijk worden beschouwd indien deze aantoonbaar bijdragen aan betere hygiëne, gebruiksveiligheid, minder verspilling en hogere bedrijfszekerheid; - het gebruik van merkgebonden systemen niet negatief wordt beoordeeld indien daarmee aantoonbaar beter wordt voldaan aan de doelstellingen ten aanzien van hygiëne, betrouwbaarheid, onderhoud en duurzaamheid; - voor luchtverfrissers geen voorkeur wordt toegekend aan universele systemen indien dergelijke systemen voor de gevraagde functionaliteiten beperkt of niet beschikbaar zijn binnen de markt?	De gemeente gaat hiermee akkoord.
3	Eis 104 Toiletpapier	In eis 104 wordt voorgeschreven dat het toiletpapier minimaal 100 uitgestrekte meter per rol dient te bevatten. Binnen de markt zijn hoogwaardige en duurzame toiletpapieroplossingen beschikbaar waarvan de rollengte beperkt kan afwijken van deze eis, terwijl deze producten qua kwaliteit, gebruiksduur, functionaliteit en duurzaamheid gelijkwaardig zijn aan producten met een rollengte van 100 meter. Kan opdrachtgever toestaan dat voor deze eis een tolerantie van 10% wordt gehanteerd, zodat ook toiletrollen met een minimale lengte van 90 meter als gelijkwaardig worden beschouwd, mits aan alle overige eisen en prestatievereisten wordt voldaan?	De gemeente gaat akkoord met het verzoek. De minimale rollengte van het toiletpapier wordt verlaagd van 100 naar 90 meter per rol. Eis 104 van het Programma van Eisen is hierop aangepast. Het aangepaste Programma van Eisen wordt bij deze Nota van Inlichtingen gepubliceerd.
4	Bijlage C- Tarievenblad	In het prijzenblad wordt onder post 13 "Navulling luchtverfrisser" een prijs uitgevraagd. Kan aanbestedende dienst bevestigen dat deze post met € 0,00 mag worden ingevuld indien de kosten voor navullingen reeds volledig zijn opgenomen in de all-in prijs van het luchtverfrissingssysteem en derhalve niet separaat in rekening worden gebracht? Indien dit niet is toegestaan, verzoeken wij aanbestedende dienst aan te geven op welke wijze deze post dient te worden ingevuld om een uniforme interpretatie van het prijzenblad en een onderling vergelijkbare prijsstelling tussen inschrijvers te waarborgen.	De gemeente gaat hiermee akkoord.
5	Bijlage A - Programma van Eisen Sanitaire voorzieningen gemeente Velsen	In het Programma van Eisen (eis 19) wordt aangegeven dat refurbished hardware mag worden aangeboden, mits deze volledig schadevrij, schoon en hygiënisch is. Wij verzoeken aanbestedende dienst uitsluitend nieuwe dispensers toe te staan. Het toestaan van refurbished dispensers kan de zittende leverancier een aanzienlijk prijsvoordeel bieden, omdat reeds aanwezige of eerder afgeschreven hardware opnieuw kan worden ingezet. Hierdoor ontstaat geen volledig vergelijkbare uitgangspositie voor alle inschrijvers. Om een objectieve vergelijking van aanbiedingen en een gelijk speelveld te waarborgen, verzoeken wij aanbestedende dienst te bepalen dat uitsluitend met nieuwe dispensers mag worden ingeschreven.	Nee, de gemeente handhaaft eis 19. Er is geen sprake van een zittende leverancier van sanitaire dispensers, maar uitsluitend van een leverancier van verbruiksartikelen. Bovendien wordt de huidige dispenserserie uitgefaseerd en de bijbehorende verbruiksartikelen zijn moeilijk verkrijgbaar en in sommige gevallen niet meer leverbaar. De huidige dispensers dienen daarom in het kader van deze opdracht volledig te worden vervangen, ongeacht welke partij de opdracht gegund krijgt. Het toestaan van refurbished dispensers sluit aan bij de duurzaamheids- en circulariteitsdoelstellingen van de gemeente. Alle inschrijvers hebben de mogelijkheid om zowel nieuwe als refurbished dispensers aan te bieden, mits deze voldoen aan de gestelde eisen.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
6	Bijlage C- Tarievenblad	In het prijzenblad wordt voor papieren handdoeken gevraagd een prijs op een specifieke eenheid op te geven. In de markt worden echter verschillende systemen toegepast, waarbij verbruiksmaterialen zowel per rol als per pak worden geleverd. Om inschrijvers de mogelijkheid te bieden hun standaardoplossing aan te bieden en tegelijkertijd een objectieve prijsvergelijking te waarborgen, verzoeken wij aanbestedende dienst het prijzenblad zodanig aan te passen dat de prijsstelling kan worden opgegeven per rol óf per pak, afhankelijk van het aangeboden systeem. Kan aanbestedende dienst hiermee instemmen?	Nee, de gemeente handhaaft de eenheid zoals opgenomen in het tarievenblad. Om een objectieve en transparante prijsvergelijking tussen de inschrijvingen te waarborgen, dienen alle inschrijvers hun prijzen op basis van dezelfde eenheid op te geven. Inschrijvers kunnen hun eigen verpakkingsgrootte hanteren, maar dienen de aangeboden prijs om te rekenen naar de in het tarievenblad voorgeschreven eenheid.
7	Bijlage A - Programma van Eisen Sanitaire voorzieningen gemeente Velsen	In paragraaf 112, 113 en 116 worden eisen gesteld aan programmeerbaarheid, instelbare tijdsintervallen, geurafgifte tijdens kantooruren en een gelijkmatige dosering zonder hinderlijke verneveling of directe spray richting gebruikers. Kan aanbestedende dienst bevestigen dat luchtverfrissingssystemen die werken op basis van verdamping eveneens voldoen aan de gestelde eisen, mits deze voorzien in een constante en aangename geurbeleving zonder overmatige geurbelasting, geen hinderlijke verneveling of directe spray veroorzaken en geen risico geven op vervuiling of vlekvorming op wanden en overige oppervlakken? Deze systemen kenmerken zich doordat de geurafgifte subtiel en continu plaatsvindt, waarbij de geurbeleving op natuurlijke wijze wordt versterkt door luchtverplaatsing als gevolg van toiletgebruik, zoals het openen en sluiten van deuren en het betreden van de ruimte.	Nee, daar gaat de gemeente niet mee akkoord. De gemeente maakt momenteel gebruik van luchtverfrissingssystemen op basis van verdamping, maar deze bieden niet het gewenste resultaat.
8	Bijlage A - Programma van Eisen Sanitaire voorzieningen gemeente Velsen	In het Programma van Eisen (eis 45) wordt de eis gesteld dat opdrachtnemer beschikt over een bestelportaal. Tegelijkertijd maakt het gevraagde dienstverleningsmodel onderdeel uit van een volledige voorraadbeheer- en aanvulservice, waarbij opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het monitoren, beheren en aanvullen van de verbruiksartikelen op locatie. Gezien deze werkwijze lijkt een bestelportaal geen functionele meerwaarde te bieden voor de uitvoering van de overeenkomst. Het beschikbaar stellen, beheren en onderhouden van een bestelportaal leidt daardoor mogelijk tot onnodige kosten zonder dat dit bijdraagt aan de dienstverlening. Kan aanbestedende dienst bevestigen dat de eis ten aanzien van het bestelportaal komt te vervallen zodat inschrijvers de dienstverlening kunnen inrichten op basis van integraal voorraadbeheer en ontzorging van opdrachtgever?	Nee, de gemeente handhaaft eis 45. De opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor het volledige voorraadbeheer en het aanvullen van verbruiksartikelen op locatie. De schoonmaakdienstverlener verzorgt het aanvullen van de dispensers en plaatst in samenwerking met de facilitaire servicedesk de bestellingen via het digitale bestelportaal. De opdrachtnemer is wel verantwoordelijk voor het leveren en periodiek omwisselen van de hygiëneboxen en dient gedurende de gehele contractperiode voldoende voorraad beschikbaar te hebben om de levering van verbruiksartikelen te waarborgen. Het bestelportaal is hiermee een noodzakelijk onderdeel van de dienstverlening.
9	Bijlage A - Programma van Eisen Sanitaire voorzieningen gemeente Velsen	In het Programma van Eisen (eis 27) is opgenomen dat bestaande dispensers verwijderd en zo duurzaam mogelijk afgevoerd dienen te worden. Kan aanbestedende dienst bevestigen dat het demonteren en afvoeren van de huidige dispenserinfrastructuur onderdeel is van de verantwoordelijkheid van de vertrekkende opdrachtnemer en derhalve geen onderdeel vormt van de werkzaamheden van de nieuw te contracteren opdrachtnemer?	Niet akkoord, er is momenteel geen vertrekkende contractpartner. Deze werkzaamheden maken onderdeel uit van de opdracht van de nieuwe leverancier. Om inschrijvers in de gelegenheid te stellen deze werkzaamheden afzonderlijk te beprijzen, wordt aan het tarievenblad een aanvullende post toegevoegd voor het demonteren en duurzaam afvoeren van de bestaande dispensers. Het aangepaste tarievenblad wordt bij deze Nota van Inlichtingen gepubliceerd.
10	Bijlage A - Programma van Eisen Sanitaire voorzieningen gemeente Velsen	In de aanbestedingsstukken is opgenomen dat de geplaatste sanitaire voorzieningen aan het einde van de initiële contractperiode volledig zijn afgeschreven en zonder aanvullende kosten eigendom worden van gemeente Velsen, terwijl opdrachtnemer gedurende eventuele verlengingsperioden verantwoordelijk blijft voor onderhoud, reparaties en service. Gezien de technische levensduur van moderne sanitaire dispensers veelal langer is dan de initiële contractduur, kan deze bepaling leiden tot situaties waarin opdrachtnemer verantwoordelijk blijft voor het onderhoud van apparatuur die niet langer zijn eigendom is. Daarnaast beperkt dit de mogelijkheden voor circulair beheer, hergebruik en hoogwaardige recycling aan het einde van de contractperiode. Is opdrachtgever bereid te overwegen dat de eigendom van de dispensers gedurende de volledige contractduur, inclusief eventuele verlengingsperioden, bij opdrachtnemer blijft, waarbij opdrachtnemer verantwoordelijk blijft voor onderhoud, vervanging, afvoer en duurzame verwerking van de dispensers aan het einde van de overeenkomst?	De gemeente gaat akkoord met het verzoek. De dispensers blijven gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst, inclusief eventuele verlengingsperioden, eigendom van de opdrachtnemer. Het Tarievenblad wordt hierop aangepast.
11	Aanbestedingsdocument paragraaf 4.3	Bij paragraaf 4.3 in de aanbestedingsleidraad eist u minimaal 5% inzet van de opdrachtwaarde ten behoeve van Social return. Inschrijver heeft PSO ladder 3 waaruit blijkt dat wij als organisatie heel veel bezig zijn met SROI. Bent u bereid Inschrijvers die reeds een PSO ladder trede 3 hebben vrijstelling te geven op de SROI verplichting, iets wat zeer gangbaar is in de dienstverlening. Zo niet, kunt u toelichten waarom niet?	Ja, de gemeente bevestigt dit. Conform het Protocol SROI Arbeidsmarktregio Zuid-Kennemerland en IJmond geldt een volledige vrijstelling van de SROI-verplichting voor opdrachtnemers die beschikken over een geldige PSO-certificering vanaf trede 2. Het betreffende protocol wordt als bijlage J bij deze Nota van Inlichtingen gepubliceerd. Daarnaast wordt de SROI-verplichting verlaagd van 5% naar 2% van de totale opdrachtwaarde. Eis 60 van het Programma van Eisen wordt hierop aangepast.
12	Aanbestedingsdocument paragraaf 4.3	In de aanbestedingsleidraad noemt aanbestedende dienst het document 'Protocol SROI Arbeidsmarktregio Zuid Kennemerland en IJmond', Inschrijver heeft dit document niet terug kunnen vinden tussen de stukken in de publicatie. Kan aanbestedende dienst dit document alsnog aanleveren?	Het klopt dat het document 'Protocol SROI Arbeidsmarktregio Zuid-Kennemerland en IJmond' abusievelijk niet aan de aanbestedingsstukken is toegevoegd. Het betreffende document wordt alsnog gepubliceerd als bijlage J bij de Nota van Inlichtingen.
13	Bestelproces	Begrijpen wij correct dat Gemeente Velsen van plan is zelf bestellingen te plaatsen en niet afhankelijk wenst te zijn van full service voorraadbeheer?	Ja, dat is correct. De schoonmaakdienstverlener is verantwoordelijk voor het aanvullen van de dispensers op locatie en plaatst in samenwerking met de facilitaire servicedesk de benodigde bestellingen via het digitale bestelportaal.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
14	Luchtverfrissers met batterijen	Uw eisen omtrent luchtverfrissing benodigen hoe dan ook schadelijke batterijen. Dit terwijl alle aanbieders alternatieven beschikbaar hebben die niet op batterijen werken en tegemoet komen aan uw wensen qua duurzame oplossingen. Dit bespaart qua kosten en milieu dus batterijen. Enige gevolg is dat deze luchtverfrissers niet instelbaar zijn. Graag uw akkoord voor het optioneel geldig aanbieden van niet programmeerbare doch milieuvriendelijke luchtverfrissers.	Nee, de gemeente handhaaft de gestelde eisen ten aanzien van luchtverfrissers. De gemeente maakt momenteel gebruik van luchtverfrissingssystemen op basis van verdamping, maar deze bieden niet het gewenste resultaat. Om die reden houdt de gemeente vast aan programmeerbare luchtverfrissers met instelbare tijdsintervallen en regelbare geurafgifte, zoals opgenomen in het Programma van Eisen.
15	Schoonloopmatten	Heeft u momenteel schoonloopmatten in gebruik die mogelijk op een later moment onderdeel kunnen worden van de afspraken met opdrachtnemer?	Nee, schoonloopmatten maken geen onderdeel uit van deze aanbesteding.
16	Indexatie	Voor de duidelijkheid; kunt u bevestigen wanneer voor de opdrachtnemer het eerste indexatiemoment is van de aan te bieden contractprijzen? Graag voorkomen wij dat deze horizon langer dan een jaar is vanaf moment van inschrijving, waardoor gegadigden met veiligheidsmarges moeten werken die niet bevorderlijk zijn voor de beste pricing richting uw gemeente	De gemeente bevestigt dat de eerste indexering van de contractprijzen kan plaatsvinden per 1 januari 2028. Hierbij gelden de voorwaarden zoals opgenomen in paragraaf 1.9 van het aanbestedingsdocument.
17	Eis toiletpapier lengte 100 meter	Onze beoogd in te zetten rollen bevatten bijna echter net geen 100 meter. Daarom ons vriendelijke verzoek deze eis een fractie te verruimen naar 90-100 meter, kunt u hier mee akkoord gaan voor geldige inschrijving? En zo niet waarom niet?	Akkoord. Eis 104 van het Programma van Eisen wordt aangepast, waarbij de minimale lengte van het toiletpapier wordt verlaagd van 100 meter naar 90 meter per rol.
18	Refurbished dispensers	U geeft aan dat inzet van refurbished dispensers eventueel is toegestaan. Kunt u wel bevestigen dat uw huidige leverancier hoe dan ook andere dispensers dient te monteren? Dit ten behoeve van een wettig 'level playing field' ook qua gelijk kostenuitgangspunt voor alle gegadigden.	De gemeente verwijst voor de beantwoording van deze vraag naar het antwoord op vraag 5 van deze Nota van Inlichtingen.
19	Bijlage H - Checklist	Wij missen in uw checklist bijlage B (*Inschrijvingsbiljet) welke rechtsgeldig getekend bij de inschrijving moet worden bijgevoegd. Twee vragen: 1) Wilt u het Inschrijfbiljet toevoegen aan de checklist of aangeven dat deze niet hoeft te worden ingediend? 2) Kunt u bevestigen dat enkel het UEA en het Inschrijvingsbiljet, rechtsgeldig ondertekend dienen te worden?	Bijlage B – Inschrijvingsbiljet staat opgenomen in de bijlage Checklist in te dienen documenten, onder het onderdeel 'Prijs'. Het inschrijvingsbiljet dient rechtsgeldig ondertekend bij inschrijving te worden ingediend. De checklist wordt daarom niet aangepast. Het UEA hoeft niet te worden ondertekend.
20	Bijlage C - tarievenblad	Wij bieden voor de luchtverfrissers een all-in serviceconcept aan, waarbij de dispenser, de navullingen, het periodiek vervangen van batterijen en het onderhoud zijn inbegrepen in het tarief voor de dispenser. Om dubbele prijsopgave te voorkomen en dit all-in concept correct in Bijlage C (Tarievenblad) te kunnen verwerken, kunt u bevestigen dat het is toegestaan bij de post luchtverfrissernavulling een tarief van € 0,00 in te vullen, aangezien de kosten hiervoor volledig zijn opgenomen in het aangeboden tarief voor de dispenser?	Ja, de gemeente gaat hiermee akkoord.
21	Leidraad 5.1.1	Uw gunningscriterium SG1 levert de hoogste score op echter hebben leveranciers voor de uitwerking van dit criterium slechts 2 pagina's tot hun beschikking. Wilt u toestaan dat de aangeboden productlijn inclusief foto's op een aparte bijlage mogen worden aangeleverd? Zo nee, wilt u dan minimaal 2 x A4 extra toestaan voor de productspecificaties?	De gemeente handhaaft de huidige eis van SG1. Voor de uitwerking van het gunningscriterium zijn maximaal 2 A4 toegestaan, exclusief bijlagen. Per aangeboden dispenser mag maximaal één (1) A4 als bijlage worden toegevoegd voor foto's en productinformatie.
22	Leidraad 1.8	Na de initiele contractperiode worden de dispensers eigendom van Gemeente Velsen. Indien u aan deze eis wilt vasthouden, verzoeken wij u akkoord te gaan met het uitsluiten van de service diensten te weten de hygieneboxen en de luchtverfrissers. Deze worden door ons periodiek gewisseld en geserviced en kunnen dus niet in eigendom overgaan.	De gemeente gaat hiermee akkoord. De hygiëneboxen en luchtverfrissers worden uitgezonderd van de verplichting tot eigendomsoverdracht na afloop van de contractperiode. Daarnaast wordt de leaseconstructie aangepast, waarbij de eigendomsoverdracht pas na afloop van de volledige looptijd van de overeenkomst, inclusief eventuele verlengingsjaren, plaatsvindt. Het Programma van Eisen wordt hierop aangepast.
23	1.5 icm eis 43 t/m 50	U streeft naar een duurzame, hygiënische en toekomstbestendige sanitaire omgeving, waarbij u volledig wordt ontzorgd. In een fullservice-concept die u wenst, nemen wij ook het volledige voorraadbeheer uit uw en uw schoonmaakpartners handen. Daarnaast beschikken we over een online klant-omgeving waarin u incidentele bestellingen kunt aangeven, periodieke leveringen kunt inzien en waaruit u 24/7 rapportages kunt genereren. Kunt u bevestigen dat onze ontzorgende dienstverlening en bovengenoemd beschreven klantportaal voldoet aan uw verwachtingen?	Nee, de gemeente kan dit niet bevestigen. Het aanvullen van de dispensers en het plaatsen van bestellingen wordt verzorgd door de schoonmaakdienstverlener, in samenwerking met de facilitaire servicedesk. De gemeente wenst daarom geen volledig voorraadbeheer op locatie door de opdrachtnemer. Zie ook het antwoord op vraag 13 van deze Nota van Inlichtingen.
24	Leidraad 1.3	Het is gebruikelijk in onze branche dat de nieuwe opdrachtnemer, de bestaande hardware demonteert en deze verzamelt in overleg met uw huidige opdrachtnemer. De daadwerkelijke afvoer en de duurzame verwerking van deze gedemonteerde dispensers zijn voor rekening en risico van uw huidige opdrachtnemer of voor Opdrachtgever. De eigendom van deze dispensers ligt immers niet bij de nieuwe opdrachtnemer. Wilt u deze scope aanpassen?	Er is momenteel geen sprake van een vertrekkende contractpartner die verantwoordelijk is voor het demonteren en afvoeren van de bestaande dispensers. Deze werkzaamheden maken onderdeel uit van de opdracht van de nieuw te contracteren opdrachtnemer, conform eis 27 van het Programma van Eisen. Om inschrijvers in de gelegenheid te stellen deze werkzaamheden afzonderlijk te beprijzen, wordt aan het tarievenblad een aanvullende post toegevoegd voor het demonteren en duurzaam afvoeren van de bestaande dispensers. Het aangepaste tarievenblad wordt bij deze Nota van Inlichtingen gepubliceerd.
25	Eis 118	Om voor alle inschrijvers een eenduidige en aantoonbaar toetsbare eis te hanteren, verzoeken wij de aanbestedende dienst eis 118 aan te vullen met de verplichting dat voor de aangeboden geurproducten een IFRA-certificaat wordt overgelegd waaruit blijkt dat deze voldoen aan de toepasselijke IFRA-veiligheidsnormen voor het beoogde gebruik. Bent u bereid deze verplichting aan de eis toe te voegen en daarbij te verduidelijken of hiermee aan eis 118 wordt voldaan?	Eis 118 van het Programma van Eisen is als volgt aangepast: De aangeboden geurproducten dienen geschikt en veilig te zijn voor het beoogde gebruik in publieke sanitaire ruimten en te voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving. De opdrachtnemer dient op verzoek van de gemeente de veiligheid van de aangeboden geurproducten te onderbouwen met relevante product- en veiligheidsdocumentatie, zoals een veiligheidsinformatieblad, een IFRA-conformiteitsverklaring of gelijkwaardige documentatie.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
26	Eis 98	Kan opdrachtgever verduidelijken of met 'zacht en sterk' een specifieke kwaliteit wordt bedoeld, zoals 2-laags of 3-laags papieren handdoeken, zodat alle inschrijvers uitgaan van dezelfde productspecificatie?	De gemeente bevestigt dat de papieren handdoeken minimaal 2-laags dienen te zijn. Eis 98 van het Programma van Eisen is hierop aangepast.
27	Eis 81	De ledigingsfrequentie is bepalend voor de transport-, arbeids- en verwerkingskosten. Om de prijs te laten aansluiten op de daadwerkelijk afgenomen dienstverlening en te voorkomen dat inschrijvers onzekerheid over toekomstige frequentiewijzigingen in hun inschrijfprijs moeten verdisconteren, verzoeken wij opdrachtgever het tarievenblad zo in te richten dat inschrijvers afzonderlijke tarieven kunnen opgeven voor lediging 1 x per week, 1 x per 2 weken en 1 x per 4 weken. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord en kunt u bevestigen dat bij een wijziging van de ledigingsfrequentie gedurende de overeenkomst vanaf de ingangsdatum van die wijziging het bijbehorende aangeboden tarief van toepassing is?	Nee, de gemeente gaat hiermee niet akkoord. De gemeente gaat uit van een ledigingsfrequentie van één keer per vier weken, conform eis 80 van het Programma van Eisen.
28	Eis 12	"U eist van Opdrachtnemer minumaal een geldig VCA-bedrijfscertificaat. In de aanbestedingsstukken wordt een VCA-certificering gevraagd. Wij begrijpen en onderschrijven het belang van veilig werken en het aantoonbaar borgen van arbeidsveiligheid. Een VCA-bedrijfscertificering is echter niet voor iedere onderneming en voor alle werkzaamheden binnen de scope van deze opdracht vanzelfsprekend passend. Kan opdrachtgever bevestigen dat ook een aantoonbaar gelijkwaardige borging van veiligheid en arbeidsomstandigheden wordt geaccepteerd, bijvoorbeeld door middel van een gecertificeerd managementsysteem voor veiligheid en gezondheid (ISO 45001), in combinatie met aantoonbaar VCA-gekwalificeerde medewerkers voor werkzaamheden waarvoor dit relevant is? Indien opdrachtgever hier niet mee instemt, verzoeken wij opdrachtgever te motiveren waarom specifiek een VCA-bedrijfscertificering noodzakelijk en proportioneel is voor de uitvoering van deze opdracht."	De gemeente gaat hiermee akkoord.
29	Eis 6	Hoe verhoudt zich deze eis met het gegeven dat u na de initiele contractperiode eigenaar bent van de hardware? Het demonteren van dispensers lijkt tegenstrijdig te zijn met uw verwachtingen.	Eis 6 heeft uitsluitend betrekking op een eventuele demontage en afvoer van de dispensers na afloop van de overeenkomst, indien de gemeente dit wenst. Dit vindt uitsluitend plaats in overleg met de gemeente. Daarnaast wordt de leaseconstructie aangepast, waarbij de dispensers gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst eigendom blijven van de opdrachtnemer.
30	Eis 4 & 5	Begrijpen wij goed dat voor reeds geplaatste hardware tijdens de verlengingsjaren geen vergoeding meer mag worden berekend? Hoe dienen eventuele kosten voor onderhoud, service en vervanging in deze periode dan te worden verrekend?	De gemeente heeft besloten de leaseconstructie aan te passen. De leasevergoeding mag gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst, inclusief eventuele verlengingsjaren, in rekening worden gebracht. Het Tarievenblad wordt hierop aangepast en bij deze Nota van Inlichtingen gepubliceerd. Inschrijvers dienen bij hun inschrijving gebruik te maken van het aangepaste Tarievenblad. Het eerder gepubliceerde tarievenblad komt hiermee te vervallen.
31	Eis 3 icm eis 5	Na afloop van de initiële contractperiode gaat de eigendom van de geplaatste hardware zonder aanvullende kosten over op de gemeente Velsen.' In het huurbedrag (leasebedrag) zit standaard een component opgenomen voor vervanging, reparatie en onderhoud. De eigendomsoverdracht na 5 jaar aan Gemeente Velsen zonder enige dekking van voornoemde kosten, brengt een eenzijdig risico voor leveranciers met zich mee. Het incalculeren van dit risico in het huurbedrag (leasebedrag) aan Opdrachtgever, heft dit risico voor een deel op maar vraagt van u wellicht hogere investeringen. Wilt u - om zowel leverancier als Opdrachtgever tegemoet te komen - uw eis aanpassen naar een beter bij de opdrachtpassende eis? Wij stellen voor om gedurende de gehele intiële- én verlengperiode toe te staan dat leverancier een leasebedrag bij u rekening brengt en de eigendomsoverdracht plaatsvindt na de initiële contractperiode inclusief verlengopties.	De gemeente gaat akkoord met het verzoek. De leasevergoeding mag gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst, inclusief eventuele verlengingsjaren, in rekening worden gebracht. De eigendomsoverdracht vindt plaats na afloop van de volledige looptijd van de overeenkomst, inclusief eventuele verlengingsjaren. Eis 3 van het Programma van Eisen is hierop aangepast.
32	Bijlage 4, tarievenblad	Aanbestedende dienst vraagt per verbruiksartikel de gevraagde prijs per aantal stuks uit. Inschrijver werkt met andere inhoudsmaten dan in het prijzenblad aangegeven. Is het toegestaan om de prijs per uitgevraagde items in te vullen of het prijzenblad aan te passen naar de hoeveelheden per collo van inschrijver?	Nee, het tarievenblad mag niet worden aangepast. Om een objectieve prijsvergelijking te waarborgen, dienen alle inschrijvers hun prijzen op basis van de gevraagde eenheden op te geven. Inschrijvers kunnen hun eigen verpakkingsgrootte hanteren, maar dienen de prijs om te rekenen naar de in het tarievenblad voorgeschreven eenheid.
33	Programma van Eisen, eis 116	Staat aanbestedende dienst het toe wanneer de luchtverfrisser dispenser qu uitstraling licht afwijkt van de overige dispenserlijn?	Ja, de gemeente gaat hiermee akkoord, mits de uitstraling van de luchtverfrissers passend is bij de overige aangeboden dispensers en het geheel een representatieve en samenhangende uitstraling heeft.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
34	Programma van Eisen, eis 85	Aanbestedende dienst beschrijft dat de dameshygiëneboxen volledig omgewisseld dienen te worden. Het omwisselen van de dameshygiëneboxen is een service die maar enkele partijen in de markt aanbieden. Om een gelijk speelveld te creëren, verzoekt inschrijver of u deze eis kunt aanpassen zodat de service voor de dameshygiëneboxen ingericht kan worden met het bag-in-box systeem waarbij de boxen geledigd, gereinigd en gedesinfecteerd worden op locatie. Dit bespaart logistieke bewegingen en CO2 uitstoot. Neemt u ons advies over? Zo nee, kunt u uw antwoord beargumenteren?	De gemeente gaat hiermee akkoord, mits wordt gewaarborgd dat er geen geuroverlast ontstaat, de inhoud van de hygiëneboxen niet zichtbaar is voor medewerkers en de gemeente niet wordt belast met een aanvullende afvalstroom. Inschrijvers die een dergelijk systeem aanbieden, dienen binnen SG1 – Product, kwaliteit en serviceconcept toe te lichten op welke wijze zij deze dienstverlening uitvoeren en hoe zij waarborgen dat aan bovengenoemde voorwaarden wordt voldaan.
35	Programma van Eisen, eis 58	Aanbestedende wenst een marktconforme prijs en natuurlijk weegt prijs ook mee in de eindbeoordeling. Tissuepapier gecertificeerd met het cradle-to-cradle certificaat heeft een andere prijstelling dan tissuepapier met het FSC/EU Ecolabel. Kunt u toelichten hoe u de prijs gaat wegen in verhouding tot de aangeboden verbruiksartikelen met de bijhorende certificeringen?	De gemeente verwijst voor de beantwoording van deze vraag naar het antwoord op vraag 1 van deze Nota van Inlichtingen.
36	Programma van Eisen, eis 58	Aanbestedende dienst beschrijft in eis 58 dat de aangeboden verbruiksartikelen bij voorkeur cradle-to-cradle, FSC of EU Ecolabel gecertificeerd dienen te zijn Hoe worden inschrijvers op deze eis beoordeelt? Krijgt inschrijver een hogere beoordeling wanneer deze inschrijft met verbruiksartikelen die cradle-to-cradle gecertificeerd zijn ten opzichte van een inschrijver die producten aanbiedt met enkel een FSC keurmerk?	De gemeente verwijst voor de beantwoording van deze vraag naar het antwoord op vraag 1 van deze Nota van Inlichtingen.
37	Programma van Eisen, eis 11	Aanbestedende dienst beschrijft in eis 11 dat ze vrij is om niet opgenomen middelen elders te kopen. Welke middelen bedoelt u precies? En is het de bedoeling dat u deze middelen toepast in de aangeboden dispenserlijn? Kunt u uw antwoord toelichten?	Met deze eis worden overige hygiënemiddelen bedoeld die geen onderdeel uitmaken van de uitgevraagde sanitaire voorzieningen, zoals bijvoorbeeld tissuedozen voor vergaderruimten of werkplekken.
38	eis 89	"Vraag menstruatieproductendispenser In het Programma van Eisen is opgenomen dat de dispenser voor menstruatieproducten maximaal één product per handeling mag uitgeven. Deze eis beperkt de markt tot een zeer beperkt aantal leveranciers. Kan opdrachtgever toelichten welk functioneel doel hiermee wordt beoogd en bevestigen dat ook andere dispensersystemen worden geaccepteerd die gratis verstrekking van menstruatieproducten mogelijk maken en verantwoord gebruik stimuleren, mits volledig wordt voldaan aan de overige eisen uit het Programma van Eisen? Indien niet, verzoeken wij toe te lichten waarom deze specifieke technische invulling noodzakelijk wordt geacht."	De eis is opgenomen om verantwoord gebruik van menstruatieproducten te stimuleren, verspilling te beperken en het ontstaan van ongewenste voorraadvorming ("hamsteren" of "graaivoorraad") te voorkomen. Daarnaast beoogt opdrachtgever hiermee de beschikbaarheid van menstruatieproducten voor alle gebruikers te waarborgen. Voordat de gemeente kan beoordelen of alternatieve dispensersystemen kunnen worden toegestaan, ontvangt zij graag een nadere toelichting op het voorgestelde systeem. Kunt u aangeven hoe dit systeem functioneert en op welke wijze wordt voorkomen dat gebruikers meerdere producten tegelijk meenemen of ongewenste voorraden aanleggen?
39	eis 78/ 84/ 85	"In eis 78, 84 en 85 wordt gesproken over omwisseling van hygiëneboxen en is opgenomen dat reiniging van de binnenbak/inhoud op locatie niet is toegestaan. Wij lezen echter nergens dat de complete hygiënebox inclusief buitenbehuizing periodiek moet worden vervangen. Kan opdrachtgever bevestigen dat onder ""omwisseling"" tevens een bag-in-box-systeem wordt verstaan, waarbij uitsluitend de opvangunit wordt omgewisseld en de vaste buitenbehuizing op locatie wordt gereinigd en gedesinfecteerd, mits volledig wordt voldaan aan alle hygiëne-, kwaliteits- en dienstverleningseisen? Een dergelijk systeem realiseert een gelijkwaardig hygiëneniveau en draagt aantoonbaar bij aan de duurzaamheidsdoelstellingen van deze aanbesteding door: minder transportbewegingen; lagere CO_2-uitstoot; minder materiaal- en verpakkingsverbruik; verlenging van de levensduur van voorzieningen; vermindering van afvalstromen; een lagere milieubelasting gedurende de contractperiode. Indien dit niet wordt geaccepteerd, verzoeken wij toe te lichten op welke objectieve hygiënische, functionele of operationele gronden een gelijkwaardige en duurzamere oplossing niet wordt toegestaan."	Ja, de gemeente gaat hiermee akkoord. Zie ook de beantwoording op vraag 34.
40	Eis 12	"VCA-certificering (eis 12) Vraag: Eis 12 stelt dat inschrijver dient te beschikken over een VCA-certificaat. Inschrijver maakt voor montage- en installatiewerkzaamheden gebruik van een gespecialiseerde ketenpartner die beschikt over de vereiste VCA-certificering en de betreffende werkzaamheden uitvoert. Kan aanbestedende dienst bevestigen dat aan deze eis wordt voldaan indien de uitvoerende onderaannemer/ketenpartner beschikt over een geldig VCA-certificaat en de werkzaamheden onder diens verantwoordelijkheid worden uitgevoerd?"	Ja, de gemeente bevestigt dat aan deze eis kan worden voldaan wanneer de uitvoerende onderaannemer of ketenpartner beschikt over een geldig VCA-certificaat en de betreffende werkzaamheden onder diens verantwoordelijkheid worden uitgevoerd. De hoofdaannemer blijft verantwoordelijk voor een correcte en veilige uitvoering van de opdracht.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
41	Verzoek verlaging SROI-verplichting	" Vraag: Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst de SROI-verplichting te heroverwegen en te verlagen naar 2% van de opdrachtsom. De aard van de opdracht kenmerkt zich door een relatief beperkte dienstverlening op locatie en een hoge mate van logistieke en operationele efficiëntie, waardoor de mogelijkheden voor een hogere SROI-invulling beperkt zijn. Een verplichting van 2% sluit beter aan bij de aard en omvang van de opdracht en draagt bij aan een realistische en uitvoerbare invulling van de SROI-doelstellingen. Is aanbestedende dienst bereid de SROI-verplichting te verlagen naar 2%?"	De gemeente gaat hiermee akkoord. Eis 60 van het Programma van Eisen is hierop aangepast.
42	Verduidelijking eis 34	" Vraag: Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst om een nadere toelichting op eis 34. Kan aanbestedende dienst specificeren wat exact van inschrijvers wordt verwacht, welke prestaties of activiteiten hieronder vallen en op welke wijze de naleving van deze eis gedurende de overeenkomst zal worden beoordeeld?"	De gemeente bedoelt met deze eis dat de hardware gedurende de gehele contractperiode naar behoren moet functioneren. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het onderhoud, herstel en indien nodig de vervanging van defecte hardware. De naleving wordt beoordeeld op basis van de mate waarin de geplaatste hardware operationeel en beschikbaar blijft gedurende de looptijd van de overeenkomst.
43	voorraad	"Aanwezige voorraad bij overgang naar nieuwe leverancier Vraag: Tijdens de schouw is geconstateerd dat er sprake is van een aanzienlijke voorraad sanitaire verbruiksartikelen. Kan aanbestedende dienst aangeven hoe zij voornemens is om met deze aanwezige voorraad om te gaan bij een eventuele contractovergang naar een nieuwe leverancier? "	De aanwezige voorraad sanitaire verbruiksartikelen valt onder de verantwoordelijkheid van de gemeente. De huidige schoonmaakdienstverlener is verzocht de aanwezige voorraden gedurende de resterende periode zoveel mogelijk op te maken.
44	afname	"Omvang van de opdracht / historische omzet Vraag: Om de omvang van de opdracht en een realistische inschrijving te kunnen bepalen, verzoeken wij aanbestedende dienst inzicht te geven in de historische spend binnen de scope van deze overeenkomst. Kan aanbestedende dienst de gerealiseerde omzet over kalenderjaren 2024 en 2025 verstrekken, alsmede de gerealiseerde omzet over de eerste zes maanden van 2026?"	De gemeente verwijst voor de beschikbare historische afnamegegevens naar de bijlage die bij deze Nota van Inlichtingen wordt verstrekt. Aan de historische afnamegegevens kunnen geen rechten worden ontleend.
45	prijzenblad	"Vraag prijzenblad / indicatieve volumes In het prijzenblad zijn indicatieve jaarvolumes opgenomen. Tijdens de schouw hebben wij vastgesteld dat in één schoonmaakkast reeds meer voorraad toiletpapier en handdoekpapier aanwezig was dan op basis van de opgegeven jaarvolumes verwacht mag worden. Hierdoor ontstaat twijfel of de opgenomen volumes representatief zijn voor het werkelijke verbruik. Kan opdrachtgever bevestigen dat de opgenomen volumes correct en representatief zijn voor de verwachte afname? Wij verzoeken opdrachtgever de werkelijke afnamecijfers over kalenderjaar 2025 te verstrekken, uitgesplitst per productcategorie (toiletpapier, handdoekpapier, zeep, toiletbrilreiniger, luchtverfrissing, menstruatieproducten en hygiëneboxen). Indien beschikbaar ontvangen wij deze gegevens tevens voor de voorgaande jaren. Indien deze gegevens niet beschikbaar zijn, verzoeken wij toe te lichten waarop de opgenomen volumes zijn gebaseerd."	De gemeente bevestigt dat de indicatieve jaarvolumes zijn gebaseerd op de beschikbare historische afnamegegevens. Voor een nadere onderbouwing en de beschikbare verbruikscijfers wordt verwezen naar de bijlage bij deze Nota van Inlichtingen. De tijdens de schouw geconstateerde voorraden zijn mede het gevolg van een uitzonderlijk grote bestelling na 30 juni 2026 en zijn daardoor niet representatief voor het reguliere verbruik. De opgenomen volumes blijven indicatief en hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.
46	Programma van Eisen, eis 92 en 93 (zeep en zeepdispenser)	Eis 92 vraagt om automaten voor schuimzeep en eis 93 om een navulbare flacon. Er bestaan inmiddels zeepdispensers voor vaste zeep (navulling van 200 gram, ca. 1.800 handwasbeurten), zonder plastic flacon of cartridge en zonder elektronica. Daarmee wordt het plastic verpakkingsafval van de navullingen volledig voorkomen, wat aansluit bij uw eisen op het gebied van duurzaamheid (eis 19, 52 en 57). Is de aanbestedende dienst bereid eis 92 en 93 zo aan te passen dat een dispenser voor vaste zeep als gelijkwaardig alternatief wordt toegestaan? En zo niet, kan de aanbestedende dienst toelichten waarom vaste zeep niet voldoet aan het doel van deze eisen?	Nee, de gemeente handhaaft de gestelde eisen. De gemeente heeft bewust gekozen voor dispensers met schuimzeep. Op basis van gebruiksgemak, hygiëne, onderhoud en een consistente gebruikerservaring binnen het gemeentehuis worden dispensers voor vaste zeep niet als gelijkwaardig alternatief geaccepteerd. De gestelde eisen blijven daarom ongewijzigd.
47	prijzenblad	U vraagt in het prijzenblad een prijs per jaar voor onder andere afvalbakken, toiletborstelgarnituren en dispenser voor menstruatieproducten. Deze artikelen zijn geen standaard huurartikelen. Bent u bereid het prijzenblad voor deze artikelen aan te passen zodat hier een eenmalige aanschafprijs kan worden aangeboden?	De gemeente handhaaft het Tarievenblad zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken. De uitgevraagde jaarlijkse prijs betreft niet uitsluitend de levering van de artikelen, maar tevens de beschikbaarheid, het beheer, onderhoud en eventuele vervanging gedurende de contractperiode. Voor toiletborstelgarnituren geldt hierbij onder meer de vervanging van borstels gedurende de looptijd van de overeenkomst. Het staat inschrijvers vrij om eventuele aanschaf-, beheer- en onderhoudskosten te verwerken in de opgegeven jaarlijkse prijs.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
48	Eis 12 VCA	In het Programma van Eisen, onder Algemene Eisen, eis 12, wordt gesteld dat de opdrachtnemer minimaal dient te beschikken over een geldig VCA-bedrijfscertificaat of een aantoonbaar vergelijkbaar certificaat. Onze medewerkers die bij de uitvoering van de opdracht betrokken zijn, beschikken over een persoonlijk VCA-certificaat. Wij beschikken als organisatie echter niet over een VCA-bedrijfscertificaat. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat aan deze eis wordt voldaan wanneer de ingezette medewerkers beschikken over een geldig persoonlijk VCA-certificaat, maar de inschrijvende organisatie zelf niet beschikt over een VCA-bedrijfscertificaat?	Ja, dat bevestigt de gemeente.
49	Eis 35 Preventief onderhoud	In eis 35 van het Programma van Eisen wordt voorgeschreven dat de opdrachtnemer één keer per jaar een preventieve onderhoudsronde uitvoert aan de sanitaire voorzieningen en producten, gericht op functionaliteit en representativiteit. Wij vragen ons af of deze jaarlijkse preventieve onderhoudsronde daadwerkelijk noodzakelijk is om de gewenste bedrijfszekerheid te waarborgen. Wij garanderen gedurende de volledige contractperiode de goede werking van alle geleverde dispensers. Indien zich onverhoopt een storing of defect voordoet, wordt dit binnen de gestelde servicenormen verholpen. Afhankelijk van de aard van het defect wordt de dispenser gerepareerd of, indien herstel niet mogelijk of doelmatig is, vervangen door een nieuwe gelijkwaardige dispenser. Deze service en eventuele vervanging zijn inbegrepen in de overeengekomen prijs. Hiermee wordt de functionaliteit en representativiteit van de dispensers gedurende de gehele contractperiode geborgd, zonder dat hiervoor een afzonderlijke jaarlijkse preventieve onderhoudsronde nodig is. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat een dergelijke resultaatgerichte werkwijze, waarbij de opdrachtnemer de goede werking garandeert en storingen door reparatie of vervanging oplost, als gelijkwaardig alternatief voor de jaarlijkse preventieve onderhoudsronde wordt geaccepteerd?	Nee, de gemeente handhaaft eis 35 van het Programma van Eisen. Naast het verhelpen van storingen en defecten hecht de gemeente waarde aan periodiek preventief onderhoud om de functionaliteit, representativiteit en betrouwbaarheid van de sanitaire voorzieningen te waarborgen. Een uitsluitend resultaatgerichte werkwijze waarbij onderhoud pas plaatsvindt na een storing of defect, wordt daarom niet als gelijkwaardig alternatief geaccepteerd.